

SZIMBÓLUMOKKAL SZIMBÓLUMOK NÉLKÜL: AZ AUTIZMUSBARÁT KÖNYVTÁR

NÉMETH KATALIN

ELTE BTK KITI Könyvtártudományi Tanszék, egyetemi adjunktus

TARTALMI ÖSSZEFOGLALÓ

Az autizmus spektrum zavar (ASD), ahogy az elnevezés is mutatja, nem egyetlen, minden érintettre jellemző állapot, hanem számos megjelenési formában létezik. Az autizmussal élő ember érzékeny lehet a hangokra, a szagokra, az érintésre, de nehézséget okozhat számára a társas érintkezés szabályainak betartása is. Nemcsak nonprofit intézmények, hanem például áruházak is igyekeznek megfelelő körülményeket biztosítani az autizmussal élők számára, így már számos működő kezdeményezés indult el a könyvtárakban is, hogyan lehet a könyvtári tereket és szolgáltatásokat úgy ki-, illetve átalakítani, hogy mindenkinek elérhető legyen. A tanulmány bemutatja a külföldi jó gyakorlatok mellett a magyar példákat, valamint kitér az autizmusban közvetlenül és közvetve érintetteknek, így például a családtagoknak kínálható szolgáltatásokra is.

Az autizmus spektrum zavar

Az autizmus spektrum zavar (autism spectrum disorder – ASD), ahogy az elnevezés is mutatja, nem egyetlen, minden érintettre jellemző állapot, hanem számos megjelenési formában létezik. A veleszületett fejlődési zavarok közé tartozik, amely egész életen át tart. Számos tévhit jelent meg az autizmussal kapcsolatban az elmúlt évtizedekben, ezért is fontos, hogy ne csak tereinket és szolgáltatásainkat alakítsuk át az érintettek számára, hanem megfelelő tájékoztatást nyújtsunk a társadalom minden tagjának. A különböző statisztikák eltérő adatokat mutatnak, de az mindenképp kiolvasható valamennyiből, hogy egyre gyakoribb jelenségről van szó, szinte mindenkinek a környezetében van olyan személy, aki érintett lehet.

Az idegrendszeret érintő pervazív fejlődési zavar előfordulási gyakorisága Nagy-Britanniában száz emberből egy személy érintettségét mutatja, és a nemzetközi statisztikák is ezt az 1%-ot erősítik meg.¹ A diagnosztizáltak jellemzően gyerekek, azonban a diagnosztikai rendszer fejlődésével egyre inkább emelkedik az érintett felnőttek száma is, így mindenképpen szükségessé vált a teljes körű ellátó- és támogatórendszer kiépítése.² Az is hozzájárul az esetszám növekedéséhez, hogy a korábban már diagnosztizáltak mellett a felnőttek is egyre több esetben kapnak diagnózist, különösen azok az esetek, akik a spektrum-fogalom kiszélesedése miatt önállóbb életvezetésre képesek és egyéb mentális/intellektuális képességzavaruk nincs.

Az *Amerikai Pszichiátriai Társaság* kiadásában jelenik meg a *Mentális zavarok diagnosztikai és statisztikai kézikönyve* (Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders – DSM), amelynek ötödik kiadásától (DSM-5) már nem különböztet meg önálló alkategóriákat, így tehát az *Asperger-szindróma* sem jelent önálló csoportot.³ Hazánkban is számos magyar nyelvű szakirodalom⁴ vált az elmúlt időszakban elérhetővé, amelyekre nemcsak a diagnosztizált esetek számának növekedése miatt, hanem a tévhit és bizonytalanságok csökkentése érdekében is szükség van. Az Asperger-szindróma a köztudatban gyakran keveredett a *Savant-szindróma* fogalmával, mivel számos hasonlóság lehet a két állapot között. A savantizmusban érintettek egyik közös jellemzője, hogy a nyelvi és kommunikációs zavarok mellett figyelemre méltó memóriával rendelkeznek.⁵ Ennek a képességnek lehetünk tanúi *Stephen Wiltshire* rajzain (1. ábra), aki egy-egy város felett átrepülve emlékezetből rajzolja meg a település pontos szerkezetét, utcaképét felülnézetből.⁶ A Savant-szindróma lényege a kognitív „deficit”, vagyis a fogyatékosság, amely ellenére kiemelkedő, jóval az átlag fölötti képesség-területek vannak jelen. A félreértések másik oldala, illetve következménye, hogy ez a sztereotípa terhet ró azokra az autista személyekre, akik nem érintettek a savantizmusban, tőlük ugyanis gyakran kérdezik, hogy mi az ő „szuperképességük”.

Magyarországon a *betegségek nemzetközi osztályozása* (BNO, The International Statistical Classification of Diseases and Related Health Problems – ICD) a mentális és viselkedészavarok között tartja számon az autizmus különböző megjelenési formáit, azonban az amerikai és a nemzetközi rendszer is hasonlóan vélekedik arról, hogy az autizmus spektrum zavar megnevezés tükrözi legjobban az érintettek közötti jelentős eltéréseket.⁷ Épp ezek a különbségek okoznak számos kihívást mind az autizmussal élők, mind környezetük számára. Van ugyan a legtöbb esetben alkalmazható, bevált recept, azonban a spektrumon lévőknek lehetnek kifejezetten egyéni igényeik és szükségleteik.



1. ábra: Stephen Wiltshire: Montréal látképe⁸

Az autizmussal foglalkozó szakirodalomban és előadásokban gyakran megjelent az úgynevezett autisztikus triász/diád kifejezés, amely szerint az érintett személy jellemzője:

1. „minőségi fejlődési zavar a kölcsönös társas viselkedések területén;
2. minőségi fejlődési zavar a kölcsönös kommunikatív viselkedések területén, mind a verbális, mind a nem-verbális kommunikációt ideértve;
3. sztereotip és repetitív viselkedésmintázatok, az érdeklődés beszűkült és sztereotip szerveződése.”⁹

A DSM-5 a triász helyett már a diád szerint foglalkozik az autisztikus tünetegyüttessel, így az alábbiakban határozza meg azt:

1. „tartós deficit a szociális kommunikációban és szociális interakciókban,
2. valamint szűk körű repetitív mintázatok a viselkedésben, érdeklődésben, aktivitásban.”¹⁰

A könyvtári szolgáltatások tervezésekor és szervezésekor is számos tényezőt célszerű figyelembe venni, ha szeretnénk az autizmusban érintett személyeket is megfelelően ellátni. A kommunikáció területén fokozottan kell figyelni a szóbeli közlések módjára, ugyanis az ironia és az explicit értés nem mindenki számára dekódolható. Sokaknak egyszerű kérdésnek tűnhet, ha megkérdezzük, hogy „Meg tudnád-e mondani, mennyi az idő?” Pontosan értjük, hogy azt a választ várják tőlünk, hogy hány óra van. Az autizmussal élő viszont a legtermészetesebb módon válaszolhatja, hogy „igen”, hiszen nem az volt a kérdés, hogy „hány óra van”, hanem csak az, hogy képes-e megmondani a pontos időt.¹¹ Ugyanígy nehezen értelmezhető a nonverbális és metakommunikáció, amikor egy tekintet, egy mosoly vagy akár egy vállrándítás is jelentéssel bír, azonban ez az autizmusban érintettek közül sokak számára nem ösztönös, hanem tanulni kell. A kommunikációhoz szorosan kapcsolódik a társas viselkedés, amely a szokások, kimondatlan és íratlan szabályok megismerését és betartását jelenti. Ezek közé tartozik például a két ember közti fizikai távolság mértéke, vagy mikor kell csendben maradni. A *neurotípusoknak*, vagyis azoknak a személyeknek, akiknek az idegrendszeri fejlődése normális, nem okoz különösebb problémát a fentiek betartása, valamint az újfajta szituációk kezelése, a rugalmas viselkedés-szervezés. Az autisták között vannak, akik mereven ragaszkodnak saját rutinjaikhoz vagy bizonyos tárgyakhoz, ahogy jellemzők lehetnek rájuk a gyakori, ismétlődő vagy szokatlan mozgások, mint például a repkedés. Ez a viselkedés furcsa vagy szokatlan lehet a neurotípusok számára, ahogy éppily érthetetlennek tűnhet a *szenzoros érzékenység* is, amely lehet túlérzékenység vagy túlzott ingerkeresés. Az autizmussal élő ember emiatt érzékeny lehet az erőteljesebb hanghatásokra, a különböző szagokra, vagy akár az érintésre is.

Autizmussal élők a könyvtárban

Számos nonprofit intézmény mellett például sok áruház is igyekszik megfelelő körülményeket biztosítani az autisták számára, így már több működő kezdeményezés indult

el a könyvtárakban is, hogy hogyan lehet a könyvtári tereket és szolgáltatásokat úgy ki-, illetve átalakítani, hogy mindenkinek elérhető legyen.

Feltehetjük a kérdést, hogy miért népszerű hely a könyvtár az autizmussal élők körében, ahogy azt is meg kell vizsgálni, mivel tudjuk azokat is megszólítani, akiket viszsztatart valami a könyvtárhasználatától. Ma már egyre többen igénylik, hogy a könyvtár ne csupán a jól megszokott csendes hely legyen, hanem közösségi térként is működjön, miközben ez a csendes tér vonzóbb elsősorban a szenzorosan érzékeny autisták számára. A könyvtárban a dokumentumok következetes rendszer szerint sorakoznak a polcokon, ahogy az egyes munkafolyamatoknak is megvan a maga rendszere, ami kiszámíthatóvá teszi a szolgáltatásokat, és egyszerűsíti az igénybevételt. Mindez tökéletesen illeszkedik az autizmussal élők szabálykövető magatartáshoz. Az autisták között sokan vannak, akik szívesen és örömmel mélyednek el egy-egy témában, amelyhez rengeteg szakirodalmat találnak összegyűjtve egy helyen, így az érdeklődésű körüknek megfelelő irodalmat is biztosan találnak a megfelelő könyvtártípusban.

Ahhoz, hogy az említett pozitívumok valóban érvényesüljenek, az alábbi két szempontot fokozottan kell figyelembe vennünk: megfelelő fizikai környezetet kell kialakítani, valamint kiemelten hangsúlyos a szociális környezet is, aminek fontos tényezője a humánerőforrás. A két szempont együttes célja a szorongás és a viselkedésproblémák csökkentése, a biztonságérzet növelése, valamint a tájékozódás segítése.

Fizikai környezet

A megfelelő fizikai környezet kialakítása gyakran sajnos rendkívüli anyagi terhet ró az intézményekre. A szenzoros érzékenység miatt segítséget jelent, ha legalább a kisebb helyiségekben egyénileg szabályozható fényt és hőmérsékletet tudunk biztosítani. Megoldás lehet speciális fülvédők beszerzése, amellyel a hangokat ki lehet zárni (2. ábra).



2. ábra: Hallásvédő készülék¹²

SZIMBÓLUMOKKAL SZIMBÓLUMOK NÉLKÜL: AZ AUTIZMUSBARÁT KÖNYVTÁR

A zajt és a környezeti hatásokat nemcsak a fülvédő segítségével tudjuk kiszűrni, hanem a térérendezés is segíthet, ha lehetőséget adunk az elvonulásra, ahogy az már számos könyvtárban elérhető (3–5. ábra).



3. ábra: Saját terek a Torontói Könyvtárban¹³

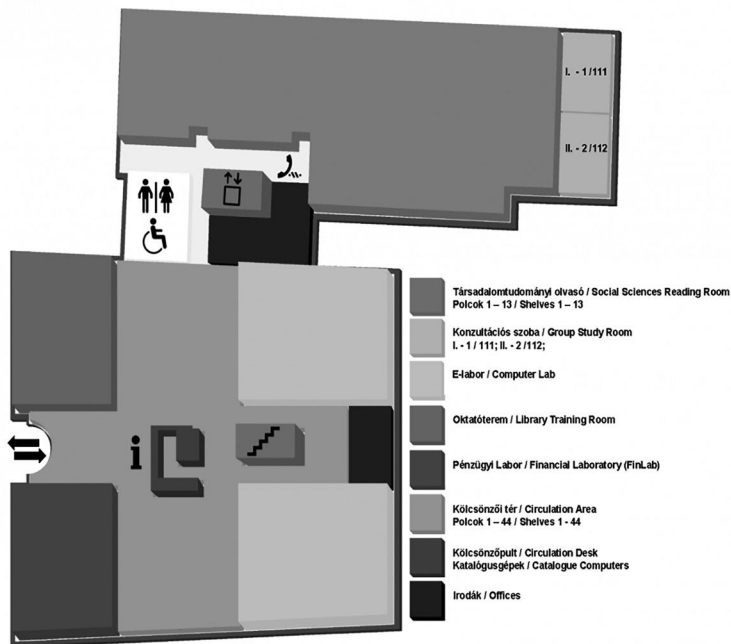


4. ábra: Saját terek a Durham Egyetemen¹⁴ és az Észak-Karolinai Állami Egyetemen¹⁵



5. ábra: Saját terek a kanadai York Egyetemen¹⁶

Már a könyvtárlátogatásra való előzetes felkészülést is jelentősen segíti, ha az intézmény honlapján elérhető, lehetőleg színes térkép a könyvtár alaprajzáról, a gyűjtemény elrendezéséről (6. ábra). A térkép legyen hozzáférhető a helyszínen is, minden emeleten, hogy az ott tartózkodást is megkönnyítse.



6. ábra: Térkép a Budapesti Corvinus Egyetem Egyetemi Könyvtár 1. emeletéről¹⁷

Személyes segítségnyújtás

A fizikai környezet mellett a leginkább meghatározó tényező a személyzet és a helyszínen tartózkodók viselkedése az autizmussal élők számára. A modern marketingmixnek éppúgy eleme a munkatársak, mint a szolgáltatásmenedzsment 7P-jének volt korábban. Kritikus szerep jut minden dolgozónak, aki részt vesz a szolgáltatás folyamatában, de ez az interakció kétoldalú, a felhasználó és az igénybe vevő hozzáállásán is múlik.¹⁸ Az autizmussal élők könyvtári ellátásában komoly szerep hárul mindkét félre, és nem lehet elégszer hangsúlyozni, hogy a legfontosabb a türelem. Ehhez nyújt segítséget többek között a *Könyvtári Intézet* által szervezett tanfolyam a fogyatékkal élők könyvtári ellátásáról,¹⁹ ahol az autizmussal kapcsolatban is hallhatnak előadást a résztvevők, valamint lehetőség nyílik tapasztalati szakértőkkel való eszmecserére is.²⁰

Könyvtárosként figyelniünk kell arra, hogy egyértelműen, pontosan fogalmazzunk, amelyhez használhatunk vizuális megerősítést is. A frontvonalban dolgozó kollégák – bármilyen hivatást folytassanak is – személyiségjegyei között alapvető elvárás az empátia, a türelem és a tolerancia, mert ezek adják az alapot embertársaink megértéséhez. Mindez azonban önmagában nem elegendő, ha nem vagyunk következetesek, bizonyos mértékig nem ragaszkodunk a rutinokhoz és folyamatokhoz. A minőségmenedzsment részeként a könyvtárak készítenek folyamatleírásokat az egyes munkafolyamatokhoz, amelyeknek a célja a szolgáltatás színvonalának emelése. A rutinszerű folyamatokhoz készített leírásokat akár a könyvtári honlapra is kitehetjük, információval szolgálnak arról, hogy mi a helyes viselkedés, hogyan, mikor és milyen sorrendben lehet vagy kell bizonyos szolgáltatásokat igénybe venni.

Gondot okozhat bármely felhasználó számára, ha nem egyértelmű, hogy kitől lehet kérdezni, segítséget kérni, épp ezért kell egyértelművé tenni, hogy kik a személyzet tagjai, kihez lehet fordulni. A szociális történetek segítenek mind a látogatásra való előzetes felkészülésben, mind a könyvtárhasználat során előforduló gyakori szituációk hatékony kivitelezésében.

Az autisták viselkedésük miatt, amely gyakran furcsa lehet a neurotipikusok számára, sajnálatos módon válnak zaklatás célpontjaivá, főként a gyerekek körében. *Luke Jackson* ezzel kapcsolatban a következő tanácsot fogalmazta meg: „Szünetben ne egy eldugott sarokban próbálj elbújni, hanem keress valami biztonságos helyet, mint például a könyvtár.”²¹ Az autista személy nem szándékosan fogalmazza meg észrevételeit durva módon, azonban az autizmusra jellemző lehet a túlzott őszinteség, valamint a naiv tudatelméleti képesség hiánya, és ezért nem veszi észre, ha például nem tartja be a megszokott udvariassági normákat.²²

Néhány példa

Leeds város könyvtári hálózata úgynevezett *Boardmaker* szoftvereket vásárolt, amik az *Augmentatív és Alternatív Kommunikációs eszközök* (AAK) közé tartoznak, és vállalta a szoftver használatának oktatását. A csatlakozó 25 könyvtárban lehetőség van saját kommunikációs lapok készítésére, amihez laminálógép is rendelkezésre áll. A Boardmaker Pro segítségével pedig a képek mellett hangfájlok és videók is készíthetők. A felhasználók előre egyeztetett időpontban tudnak részt venni az oktatáson a könyvtárossal.²³ Azt azonban tudni kell, hogy az AAK eszközök használatának alapelvei közé tartozik az egyénre szabottság, a megfelelő szimbólum-szint megválasztása a személy szimbólumértésének megfelelően és értelemszerűen magának az eszköz használatának a megtanítása. Ezek nélkül nem beszélhetünk támogatott kommunikációról. A Boardmaker valójában egy grafikus program, amivel különböző grafikus ábrákat lehet szerkeszteni. Ehhez szükséges, hogy az adott személy értse a létrehozott szimbólumokat, ebben segít például a leeds-i program a szakmai tanácsadással. Számos fiatal sokkal hatékonyabban képes használni és megérteni a valódi fotókat, mert túl absztrakt volt számukra a Boardmaker szimbólumrendszere. A különböző AAK módszerek előnye, hogy pótnyelvet kínálnak nem csak a spektrumon lévők, de például a siketek számára is.²⁴

A *Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár* (FSzEK) *Üllői úti könyvtár* minden hónap utolsó keddjén 15 órától csendes órával várja az autizmussal élőket, amely elsősorban a szenzoros érzékenység miatt otthon maradó érdeklődők számára lehet vonzó.²⁵

A *Pécsi Tudományegyetem* (PTE) könyvtárait több éve támogatja az *Esőmanók Egyesület* könyvadományokkal azért, hogy az új kutatási eredmények és ismeretek elérhetővé váljanak az orvosok, védőnők, pszichológusok mellett a szülők, pedagógusok és gyógypedagógusok számára is. A PTE *Egyetemi Könyvtár és Tudásközpont* 2017-ben vándorkiállítással bővítette a korábbi együttműködést, amelyet az *Autisták Országos Szövetsége* (AOSZ) hozott létre.²⁶

2019. október 1-jén a *Hamvas Béla Pest Megyei Könyvtár* szervezett beszélgetést az autizmussal élő gyermekek szüleinek és minden érdeklődőnek *Csender Leventével*, *A különleges Medititímó kalandjai* című könyv szerzőjével.²⁷ A kötet az elfogadásról szól gyerekeknek, ahogy teszi azt a *Csillagbusz – Mese Dorkáról, Misiről és az autizmusról*²⁸ *Stefánik Krisztina*, az *Eötvös Loránd Tudományegyetem Bárczy Gusztáv Gyógypedagógiai Kar* (ELTE BGGyK) autizmus spektrum szakirány felelősének tollából. Utóbbi kötetet *Bartos Erika* rajzai illusztrálják.

Az autizmushoz kapcsolódó alapvető szakirodalom elérhető a *Nemzetközi Cseperedő Alapítvány* szakkönyvtárában,²⁹ míg az *ELTE BGGyK Könyvtára*³⁰ hozzáférést biztosít számos tudományos nemzetközi adatbázishoz. Több külföldi alapítvány is létesített könyvtárat és kínál dokumentumokat hasonló témakörben, mint az osztrák *Dachverband Österreichische Autistenhilfe* (ÖAH)³¹ vagy a német *Autismus Behinderung & Perspektiven e.V.* (ab&p).³² A közkönyvtárak feladata kettős: egyfelől információval és szakirodalommal támogatja az autizmussal élőket és környezetüket, másfelől megteremti a feltételeket, hogy az érintettek is látogathassák a gyűjteményeket és igénybe vehessék a szolgáltatásokat.

Záró gondolatok

Az autizmussal élők és családtagjaik, környezetük számára kínált könyvtári szolgáltatások nemcsak az érintetteket segítik és ösztönözhetik gyakoribb könyvtárhasználatra, hanem a fogyatékkal élők különböző csoportjait is, de épp úgy minden felhasználót. A jól látható térképek, az egyértelmű jelölések, az egy vagy akár több személy számára foglalható kisebb „saját terek”, és a türelmes, jó kommunikációs készséggel rendelkező könyvtárosok hozzájárulhatnak a könyvtári szolgáltatások igénybevételének növeléséhez.

Szimbólumokkal szimbólumok nélkül tudunk a leghatékonyabban segíteni, amihez először meg kell ismernünk ezt a színes világot, hiszen aki ismer egy autistát, akkor pontosan egy autistát ismer. Már néhány egyszerű tanács megfogadásával is vonzóvá és támogatóvá tudjuk alakítani könyvtárainkat számukra.

Jegyzetek és irodalom

1. BARON-COHEN, S. [et al.]: Prevalence of autism-spectrum conditions: UK school-based population study. = The British Journal of Psychiatry, Vol. 194. No. 6. 2009. 500–509. p. Forrás: <https://doi.org/10.1192/bjp.bp.108.059345> [2020. március 2.]
2. JÁSPER Éva – KANIZSAI-NAGY Ildikó: Autizmus-specifikus támogatott foglalkoztatás: módszertani kézikönyv. Budapest, Fogyatékos Személyek Esélyegyelőségéért Közalapítvány, 2011. 7. p. Forrás: https://fszk.hu/wp-content/uploads/2016/05/ATF_K%3%a9zik%3%b6nyv.pdf [2020. február 20.]
3. VOLKMAR, Fred. L. – WIESNER, Lisa A.: Az autizmus kézikönyve: amit minden szülőnek, családnak és tanárnak tudni kell. Budapest, AOSZ, 2013. 12–39. p.
4. Autizmus-kötetek. = Könyvtári Levelező/Lap, 28. évf. 2. sz. 2016. 19–21. p.; ATTWOOD, Tony: Az Asperger-szindróma kézikönyve : szülőknek, pedagógusoknak, szakembereknek. Budapest, Animus, 2015. 400 p.; ATTWOOD, Tony: Különös gyerekek : kalauz az Asperger szindrómáról szülőknek és nevelőknek. Budapest, Animus, 2018. 224 p.; NOTBOHM, Ellen – ZYSK, Veronica: Ezeregy nagyszerű ötlet autizmussal élő vagy Asperger-szindrómás gyerekek neveléséhez és tanításához. Budapest, Akadémiai Kiadó, 2016. 346 p.; NÉMETH Katalin: A könyvtár mindenkié! Egyetemes tervezés és autizmus barát könyvtárak. In: Kiszl Péter – Németh Katalin (szerk.): Információközvetítés és közösségépítés – multifunkciós könyvtári hálózatok. Budapest, ELTE BTK Könyvtár- és Információtudományi Intézet, 2020. 203–213. p. Forrás: <https://doi.org/10.21862/infkoz.203> [2020. március 18.]
5. HARMATINÉ OLAJOS Tímea: Az emberi elme rejtélye: savant szindrómás tehetségek. = Tehetség, 17. évf. 4. sz. 2009. 4–5. p. Forrás: http://www.mateh.hu/dokumentumok/tehetsegugag/Tehetsegugag_2009_4.pdf [2020. február 20.]
6. Stephen Wiltshire. Forrás: <https://www.stephenwiltshire.co.uk> [2020. február 20.]
7. Autizmus-BNO-kódok. Forrás: <https://marsalapitvany.hu/autizmus-bno-kodok> [2020. február 13.]
8. Stephen Wiltshire rajza. Forrás: https://www.stephenwiltshire.co.uk/art_gallery.aspx?Id=8273 [2020. február 20.]

9. VÁRNAGY Zsombor – GYŐRY Miklós – BÉRDI Márk: A megismerés modellezése autizmusban : a konnekcionista (mesterséges neuron-hálózatos) szimulációk rövid áttekintése. = Magyar Pszichológia Szemle, 66. évf. 2. sz. 2011. 343. p. Forrás: <https://doi.org/10.1556/MPSzle.66.2011.2.5> [2020. március 5.]
10. Egészségügyi szakmai irányelv: az Autizmusról/Autizmus spektrum zavarokról. Budapest, Emberi Erőforrások Minisztériuma Egészségügyért Felelős Államtitkárság, 2017. 6. p. Forrás: <https://kollegium.aeek.hu/Iranyelvek/Index> [2020. január 20.]
11. MEZŐLAKI Regina – IVASKÓ Livia: Felnőtt neurotípus és autista személyek közötti társas interakciós konfliktushelyzetek kezelésének sajátosságai. = Argumentum, 15. évf. 2019. 741. p. Forrás: <https://doi.org/10.34103/ARGUMENTUM/2019/3> [2020. március 18.]
12. Fülvédő. Forrás: <https://www.fuldugo.hu/fultokok/alpine-muffy-gyermek-hallasvedo> [2020. március 18.]
13. Toronto. Public Library. Forrás: <https://www.torontopubliclibrary.ca/using-the-library/study-space.jsp> [2020. január 20.]
14. Durham Egyetemi Könyvtár. Forrás: <https://www.dur.ac.uk/library/services/essential/study-rooms> [2020. január 20.]
15. Észak-Karolinai Állami Egyetem könyvtára. Forrás: <https://www.lib.ncsu.edu/spaces/individual-quiet-study-rooms> [2020. január 20.]
16. York Egyetem könyvtára. Kanada. Forrás: https://www.library.yorku.ca/web/wp-content/uploads/2014/03/Scott_thelearningcommons.jpg [2020. január 20.]
17. Budapesti Corvinus Egyetem Egyetemi Könyvtár. Forrás: <http://www.lib.uni-corvinus.hu/content/konyvtar-terkep> [2020. március 24.]
18. VERES Zoltán: A szolgáltatásmarketing alapkönyve. Budapest, Akadémiai Kiadó, 2009. 61. p.; KELLER, Kevin L. – KOTLER, Philip: Marketingmenedzsment. Budapest, Akadémiai Kiadó, 2012. Forrás: https://mersz.hu/hivatkozas/dj183m_41_p4#dj183m_41_p4 [2020. március 10.]
19. Felkészülés a fogyatékossgal élők korszerű könyvtári ellátására. 60 órás akkreditált tanfolyam. Forrás: <https://ki.oszk.hu/tanfolyamok/felkeszules-fogyatekossgal-elok-korszeru-konyvtari-ellatasara> [2020. március 10.]
20. A 2019-ben szervezett programok minőségbiztosításával kapcsolatos tevékenység tapasztalatainak összegzése. Forrás: https://ki.oszk.hu/sites/default/files/csatoltfajlok/tk_programok_2019_minbirt_osszefoglalo.pdf [2020. március 10.]
21. ATTWOOD, Tony: Az Asperger-szindróma kézikönyve. Budapest, Animus Kiadó, 2015. 99. p.
22. MEZŐLAKI Regina – IVASKÓ Livia: i. m. 746. p.
23. Boardmaker Leeds könyvtáraiban. Forrás: <https://www.leeds.gov.uk/leisure/libraries/board-maker-in-leeds-libraries> [2020. március 20.]
24. ERDÉLYI Andrea: Az augmentatív és alternatív kommunikáció (AAK) mint a kommunikációtudományok egyik legifjabb részdiszciplínája. = Gyógypedagógiai Szemle, 36. évf. 1. sz. 2008. 14–26. p. Forrás: http://epa.oszk.hu/03000/03047/00040/pdf/EPA03047_gyosze_2008_1_014-026.pdf [2020. március 10.]
25. Csendes óra. Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár Üllői úti könyvtára. Forrás: http://www.fsze.hu/konyvtaraink/ulloi_ut_255_/rendezvenyek/?article_hid=39215 [2020. március 11.]

26. „Nők kékben” – családbarát fotókiállítás a Tudásközpontban. Forrás: <https://www.tudas-kozpont-pecs.hu/index.php?m=1&id=1010> [2020. március 11.]
27. CSENDER Levente – OKN. Forrás: <https://www.hbpmk.hu/node/140> [2020. március 11.]
28. STEFANIK Krisztina: Csillagbusz: mese Dorkáról, Misiről és az autizmusról. [Veszprém], AutiSpektrum Egyesület, 2016. 73 p.
29. Nemzetközi Cseperedő Alapítvány. Könyvtár. Forrás: <http://cseperedo.hu/szolgalatasok/konyvtar> [2020. március 10.]
30. ELTE BGGyK Kari Könyvtár és Gyógypedagógia-történeti Gyűjtemény. Forrás: <https://barczy.elte.hu/content/a-konyvtarrol-roviden.t.77?m=26> [2020. március 10.]
31. Dachverband Österreichische Autistenhilfe (ÖAH). Forrás: <https://www.autistenhilfe.at/bibliothek> [2020. március 10.]
32. Autismus Behinderung & Perspektiven e.V. Forrás: <https://abundp.org/autismus-bibliothek> [2020. március 10.]

Németh Katalin – egyetemi adjunktus, az ELTE BTK Könyvtár- és Információtudományi Intézetének oktatásfelelőse, a Magyar Könyvtárosok Egyesületének tagja. Kutatási területe: könyvtári menedzsment, ügyfélkapcsolat-menedzsment. ORCID: 0000-0003-4608-4855